



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Droit général de la consommation

Document de référence théorique

2022-2023

General Consumer Law - Belgium
April 2023 - version 1

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	3
À propos de Consumer PRO	4
1. INTRODUCTION ET HISTORIQUE DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS.....	5
2. LES PRINCIPAUX DROITS ET OBLIGATIONS DES CONSOMMATEURS EN BREF	5
2.1. Exigences en matière d'information précontractuelle.....	5
2.2. Droit de rétractation	10
2.3. Droits et garanties des consommateurs	13
2.4. Pratiques commerciales déloyales.....	18
2.5. Conditions contractuelles abusives.....	21
3. PRINCIPAUX DÉFIS CONCERNANT LA POLITIQUE GÉNÉRALE DES CONSOMMATEURS.....	23
3.1. Informations précontractuelles.....	23
3.2. Le droit de rétractation	23
3.3. Droits et garanties des consommateurs	24
3.4. Pratiques commerciales déloyales.....	24
3.5. Conditions contractuelles abusives.....	25
4. LOIS ET RÈGLEMENTS AU NIVEAU EUROPÉEN ET NATIONAL.....	26
4.1. La directive sur les clauses contractuelles abusives ("DCA")	26
4.2 La directive sur les pratiques commerciales déloyales ("DPCD").....	26
4.3 La directive sur les droits des consommateurs ("DDC").....	27
4.4. La directive sur la vente de biens et la directive sur les contenus et services numériques.....	28
4.5. Références juridiques de la nouvelle directive "pour une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs" (directive "modernisation")	29
5. LA JURISPRUDENCE PERTINENTE.....	29
5.1. Base de données sur les pratiques commerciales déloyales	29
5.2. Base de données de la directive sur les clauses contractuelles abusives	30
5.3. Base de données de la directive sur les droits des consommateurs.....	30
5.4. Documentation de la Cour de justice de l'Union européenne sur les affaires de droit de la consommation.....	30
5.5. Base de données sur le droit de la consommation	30
6. Que peuvent faire les consommateurs en cas de problème ?	30
6.1. Associations nationales de consommateurs	30
6.2. Centres européens des consommateurs (ECC-NET)	30
6.3. Les procédures de règlement des petits litiges dans les tribunaux et la procédure européenne de règlement des petits litiges	31
6.4. Les autorités publiques	32

6.5. Organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR) et plateforme de règlement en ligne des litiges (ODR).....	32
<i>Organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR)</i>	32
6.6. Actions collectives.....	33
6.7. Procédures judiciaires ordinaires.....	34
7. AUTRES OUTILS INTÉRESSANTS : BASES DE DONNÉES DE LA JURISPRUDENCE DE L'UE.....	35

Ce matériel a été produit dans le cadre du projet [Consumer PRO](#), qui est une initiative de la Commission européenne dans le cadre du Programme européen des consommateurs. Le soutien de la Commission européenne ne constitue pas une approbation du contenu, qui n'engage que ses auteurs. La Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

À propos de Consumer PRO

Consumer PRO est une initiative de la Commission européenne dans le cadre du programme européen des consommateurs et mise en œuvre par le BEUC - le Bureau européen des unions de consommateurs. Son objectif est de renforcer les capacités des organisations européennes de consommateurs et des autres acteurs de la politique des consommateurs par le biais de l'éducation non formelle. Le projet couvre les États membres de l'UE, l'Islande et la Norvège.

Pour plus d'informations, veuillez écrire à Info@consumer-pro.eu.

La Commission européenne propose également une formation pratique aux PME qui souhaitent comprendre leurs obligations en matière de commerce avec les consommateurs dans l'UE sans avoir à étudier le contexte juridique (ConsumerLawReady.eu).

1. INTRODUCTION ET HISTORIQUE DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS

A la suite à la création du "marché unique" européen, il était essentiel de mettre en œuvre une politique forte de protection des consommateurs et d'accorder aux 500 millions de consommateurs du marché européen des droits solides.

La protection des consommateurs est reconnue dans le Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE)¹.

L'article 12 du TFUE établit que *"[l]es exigences de la protection des consommateurs sont prises en considération dans la définition et la mise en œuvre des autres politiques et actions de l'Union"*. Et l'article 169 du TFUE indique que *"[...] pour promouvoir les intérêts des consommateurs et assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, l'Union contribue à la protection de la santé, de la sécurité et des intérêts économiques des consommateurs ainsi qu'à la promotion de leur droit à l'information, à l'éducation et à s'organiser afin de préserver leurs intérêts"*. Ces politiques se sont concrétisées en considérant les développements du marché et l'évolution des compétences de l'UE. Les consommateurs sont protégés dans l'UE contre les pratiques commerciales déloyales, les clauses contractuelles abusives, et doivent recevoir des informations claires et compréhensibles avant la conclusion de leurs contrats. Ils bénéficient de droits de garantie en cas de problèmes avec les biens, les contenus numériques et les services numériques achetés.

Le droit européen de la consommation s'est construit au cours des trois dernières décennies sur des directives harmonisant les différents aspects de la protection des consommateurs. Les sections ci-dessous donnent un aperçu des principaux droits des consommateurs tels qu'adoptés par le législateur européen. Aujourd'hui, la plupart des éléments du droit européen de la consommation sont harmonisés de manière maximale, ce qui signifie que les États membres ne peuvent pas conserver ou adopter des niveaux plus élevés de protection des consommateurs. Toutefois, dans certaines circonstances, les directives ont permis aux législateurs nationaux de s'écarter des règles européennes (par exemple, en introduisant des exigences supplémentaires en matière d'informations précontractuelles à fournir dans les locaux commerciaux). Il est également important de souligner que tout ce qui n'est pas couvert par la législation européenne relève de la compétence des États membres et qu'il peut donc y avoir des différences entre les États membres (par exemple, en ce qui concerne les règles relatives à la formation des contrats).

2. LES PRINCIPAUX DROITS ET OBLIGATIONS DES CONSOMMATEURS EN BREF

2.1. Exigences en matière d'information précontractuelle

Avant d'être lié par un contrat, le consommateur doit être informé d'un certain nombre d'informations pour lui permettre de faire un choix éclairé.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

Ces informations précontractuelles doivent être facilement lisibles et compréhensibles par un consommateur moyen et doivent être fournies de manière claire, lisible et compréhensible. L'ensemble des informations précontractuelles qui doivent être fournies aux consommateurs est défini dans la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs² ("[directive sur les droits des consommateurs](#)" ou "DDC") et varie en fonction du type de transaction effectuée :

- L'article 5 fournit la liste des informations précontractuelles qui doivent être fournies pour les achats en magasin.
- L'article 6 énumère les exigences en matière d'information pour les contrats à distance et hors établissement (par exemple, les achats en ligne), notamment en ce qui concerne l'existence d'un droit de rétractation.
- Certains contrats tels que les services sociaux, les soins sociaux, les jeux d'argent, les contrats d'utilisation de biens à temps partagé sont exclus du champ d'application de la directive sur les droits des consommateurs. Une liste complète des exemptions se trouve à l'article 3, paragraphe 3, de la directive.
- Pour certains contrats, des informations précontractuelles spécifiques sont requises par la législation sectorielle, comme pour les contrats de crédit à la consommation³ ou les services de communications électroniques⁴.
- En outre, l'article 3, paragraphe 4, de la directive sur les droits des consommateurs a introduit la possibilité pour les États membres d'exempter les transactions de faible valeur (moins de 50 euros) des exigences en matière d'information précontractuelle. Cette exemption n'est possible qu'en ce qui concerne les contrats hors établissement.

Au niveau national en général

Ventes dans les locaux (article VI.2 et suivants du code du droit économique)

Selon la directive sur les droits des consommateurs, les États membres peuvent aller au-delà des exigences et introduire des exigences d'information supplémentaires pour les contrats conclus dans des locaux.

La directive permet aux États membres de le faire uniquement pour les contrats qui ne sont pas des contrats conclus à distance ou hors établissement. Pour les contrats à distance et hors établissement, la directive ne prévoit pas cette possibilité en raison de l'effet d'une harmonisation maximale⁵.

Pour vérifier quels États membres ont décidé d'aller plus loin, vous pouvez vous référer au rapport sur l'application de la directive sur les droits des consommateurs [Rapport](#) et au [tableau](#) fourni à cette fin⁶.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

³ Directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil

⁴ Voir la directive (UE) 2018/1972 (Code européen des communications électroniques), articles 102-107.

⁵ Pour les contrats à distance et hors établissement, en vertu de l'article 6, paragraphe 7, de la directive sur les contrats de consommation, les États membres avaient uniquement le choix réglementaire de maintenir ou d'introduire dans leur droit national des exigences linguistiques concernant les informations contractuelles, afin de garantir que ces informations soient facilement compréhensibles par le consommateur.

⁶ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

En Belgique, les informations qui suivent doivent également être transmises au consommateur avant la conclusion du contrat:

- Le cas échéant, les conditions de vente compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible (article VI.2, 7°) ;
- Le cas échéant, le fait que lors de la conclusion du contrat, le montant total à payer par le consommateur est arrondi au plus proche multiple de 5 cents. (<https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/politique-des-prix/paiements/arrondi-des-paiements-en>)

Ventes hors établissement (article VI.64 Code droit économique)

Pour les contrats conclus à distance et hors établissement, la directive relative aux droits des consommateurs a entièrement harmonisé la liste des informations précontractuelles. Cela veut dire que les États membres ne peuvent plus ajouter d'exigences précontractuelles à la liste reprise dans la Directive.

Par ailleurs, pour les contrats hors établissement, l'art. 3 (4) de la directive sur les droits des consommateurs mentionne que : « *Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer la présente directive ou de ne pas maintenir ou introduire des dispositions nationales correspondantes, pour les contrats hors établissement pour lesquels le paiement à charge du consommateur n'excède pas 50 EUR. Les États membres peuvent prévoir une valeur inférieure dans leur législation nationale.* » En Belgique, cela concerne uniquement les ventes dans le cadre de manifestations sans caractère commercial et à but exclusivement philanthropique (article VI.66 Code du droit économique).

Source principale : En Belgique, les règles de protection de ces directives sont transposées dans le Livre VI du Code de droit économique. Plus d'informations sur le [site du SPF Economie](#).

La directive sur les droits des consommateurs a été modifiée par la [directive \(UE\) 2019/2161](#) visant à améliorer l'application et la modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, dite " directive de modernisation ". Depuis le 28 mai 2022 (date d'application des mesures de transposition), plusieurs exigences en matière d'information précontractuelle sont mises à jour et de nouvelles exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour les contrats à distance et hors établissement sont applicables.

Par exemple, les professionnels sont obligés de fournir aux consommateurs leur numéro de téléphone et leur e-mail. Les professionnels peuvent également mettre en place des moyens de communication alternatifs pour les consommateurs (par exemple, des tchats, des assistants vocaux automatisés, des chatbots, etc.), qui doivent garantir une communication directe et efficace. En ce qui concerne ces outils de communication, le professionnel doit indiquer clairement et en temps utile aux consommateurs s'ils permettent de garder une trace du contenu et de la date/heure des correspondances. Le cas échéant, les professionnels devront également informer les consommateurs de la personnalisation des prix fondée sur une prise de décision automatisée.

Depuis le 28 mai 2022, le nouvel article 6a de la directive révisée sur les droits des consommateurs introduit de nouvelles exigences spécifiques en matière d'information pour les contrats conclus sur les places de marché en ligne. Avant la conclusion d'un contrat, le fournisseur de la place de marché en ligne doit informer les consommateurs des principaux paramètres déterminant le classement des offres présentées à la suite de la requête de recherche, et de l'importance relative de ces paramètres par rapport à d'autres paramètres. En outre, les consommateurs doivent être informés :

- si le tiers qui propose les biens, les services ou le contenu numérique est un commerçant ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne.
- Lorsque le tiers n'est pas un professionnel, que les droits des consommateurs de l'UE ne s'appliquent pas au contrat.
- Le cas échéant, comment les obligations liées au contrat sont partagées entre le tiers offrant les biens, services ou contenus numériques et le fournisseur de la place de marché en ligne.

Ces informations doivent être présentées de manière claire, appropriée et compréhensible, et d'une manière adaptée à la technique de communication à distance utilisée. Par exemple, elles peuvent être fournies dans une section spécifique de l'interface du site web qui est directement et facilement accessible depuis la page où les offres sont présentées.

Au niveau national en général

Les États membres peuvent imposer des obligations d'information supplémentaires aux fournisseurs de places de marché en ligne.

En Belgique en particulier

Cette possibilité n'est pas (encore) utilisée. Toutefois, une délégation au Roi est prévue (afin que toute exigence future en matière d'information puisse être approuvée par arrêté royal (article VI.45/1, §2). De telles dispositions devront être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

Outre la liste des informations qui doivent être fournies avant la conclusion d'un contrat, la directive sur les droits des consommateurs définit également les exigences formelles sur la manière dont ces informations doivent être fournies :

- L'article 7 fixe des exigences formelles pour différents types de contrats hors établissement. Il établit par exemple que les professionnels doivent fournir les informations précontractuelles par écrit (sur papier ou, avec le consentement du consommateur, sur un autre support durable⁷) dans une langue lisible, claire et intelligible.
- L'article 8 fournit une liste d'exigences formelles pour les contrats à distance. Par exemple, la directive indique que les informations précontractuelles doivent être fournies ou mises à la disposition des consommateurs d'une manière adaptée aux moyens de communication

⁷ Article 7, paragraphe 1, de la DDC.

utilisés, de façon claire et intelligible. Pour être concret, cela signifie que les informations obligatoires doivent être facilement accessibles et bien visibles pour les consommateurs. Le fait de fournir ces informations précontractuelles dans les conditions générales ne sera pas considéré comme suffisant. La directive impose également une exigence particulière pour les contrats conclus par voie électronique qui mettent les consommateurs dans l'obligation de payer⁸. Dans de telles situations, les professionnels doivent informer les consommateurs, de manière claire et bien visible, directement avant qu'ils ne passent leurs commandes, au moins des éléments suivants :

- les principales caractéristiques des biens ou des services.
- le prix total des biens ou des services.
- la durée du contrat et/ou la condition pour y mettre fin en cas de contrat à durée indéterminée.
- le cas échéant, la durée minimale des obligations des consommateurs en vertu du contrat.

Avant la conclusion du contrat, les consommateurs doivent également être clairement informés s'il existe une obligation de paiement, faute de quoi ils ne seront pas liés par le contrat⁹. Cela signifie que le bouton utilisé pour passer la commande sur le site web ou l'interface de l'application doit être clairement étiqueté. L'indication de cette obligation de paiement doit se trouver sur le bouton lui-même ou immédiatement à côté.

En outre, la directive prévoit des règles formelles pour les contrats conclus par des techniques de communication à distance qui imposent des limites techniques à la quantité d'informations qui peuvent être présentées au consommateur, comme les appels téléphoniques, les assistants commerciaux à commande vocale, les SMS.¹⁰ Dans de telles situations, la directive permet au professionnel de fournir au consommateur une gamme plus limitée d'éléments d'information avant la conclusion du contrat à distance, tandis que toutes les autres informations requises par l'article 6, paragraphe 1, doivent être fournies par une autre source dans un langage clair et intelligible (par exemple, un courriel ou un lien hypertexte vers une page web).

Au niveau national en général

Les États membres ne peuvent pas imposer d'autres exigences formelles en matière d'information précontractuelle pour remplir les obligations d'information définies dans la directive sur les droits des consommateurs, à l'exception des exigences formelles pour les contrats à distance conclus par appels téléphoniques. Dans ce dernier cas, les États membres peuvent exiger que les professionnels confirment l'offre au consommateur, qui ne sera lié que lorsqu'il aura signé l'offre ou envoyé un consentement écrit¹¹. Les États membres peuvent également prévoir que cette confirmation doit être faite sur un support durable.

Pour vérifier comment tous les pays de l'UE ont transposé la directive sur les droits des consommateurs, vous pouvez consulter la [base de données](#) sur le droit de la consommation¹².

⁸ Article 8, paragraphe 2, de la DDC.

⁹ Idem, deuxième alinéa.

¹⁰ Article 8, paragraphes 4 et 5, de la DDC.

¹¹ Article 8, paragraphe 6, de la DDC.

¹² https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

En Belgique en particulier

En l'espèce, le législateur belge a donné une délégation au Roi à l'article VI.46, §6, Code du droit économique, pour éventuellement imposer un support durable pour certains secteurs ou produits. Le Roi n'a pas encore fait usage de cette délégation. Pour plus de détails sur les ventes par téléphone en vertu de la loi belge, voir [ici](#). Par exemple, il existe des règles supplémentaires pour la vente de contrats d'énergie (pour l'énergie, le consommateur doit renvoyer le contrat signé. Tant qu'il ne l'a pas fait, il n'est pas lié par le contrat).

Avec la mise à jour de la directive sur les droits des consommateurs, les consommateurs bénéficient également des droits et de la protection de la directive non seulement lorsqu'ils paient avec de l'argent pour des biens ou des services, mais aussi lorsqu'ils fournissent des données personnelles afin de recevoir un service ou un contenu numérique. Toutefois, les règles de la directive ne s'appliquent pas lorsque les données sont strictement nécessaires à l'exécution du contrat et au respect des exigences légales (par exemple, l'adresse électronique à laquelle le contenu numérique doit être fourni ou l'enregistrement du consommateur à des fins de sécurité et d'identification lorsque la loi applicable le prévoit expressément).

2.2. Droit de rétractation

Le droit de rétractation est un outil puissant que la législation européenne offre au consommateur ([c. consom., L. 221-18 et s.](#)). Il permet au consommateur d'annuler, sans fournir de justification, le contrat dans les 14 jours suivant la réception des biens. Les règles relatives au droit de rétractation pour les contrats de service permettent effectivement au consommateur de tester le service et de décider, pendant la période de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, de le conserver ou non.

Deux régimes de rétractation différents s'appliquent au contenu numérique, en fonction du mode de livraison. Le contenu numérique fourni sur un support tangible suit les règles applicables aux biens (par exemple, un DVD contenant un film ou un jeu vidéo) - c'est-à-dire que la rétractation est possible dans les 14 jours suivant la livraison. En revanche, il n'existe pas de droit de rétractation dans le cas de la fourniture d'un contenu numérique téléchargé en ligne, sous réserve de plusieurs conditions - consentement à la fourniture avant l'expiration du délai, avertissement de la perte du droit de rétractation et reconnaissance par le consommateur¹³.

- Conformément à l'article 9 de la directive sur les droits des consommateurs, le droit de rétractation s'applique tant aux contrats de consommation conclus à distance qu'aux contrats de consommation conclus en dehors des établissements commerciaux.

¹³ Article 16(m) DDC.

- L'article 11 de la directive sur les droits des consommateurs fournit des informations sur la manière dont les consommateurs peuvent exercer leur droit de rétractation.

Le droit de rétractation est un outil puissant que la législation européenne donne au consommateur, lui permettant d'annuler, sans justification, le contrat de consommation

- L'article 12 traite des effets du retrait sur l'exercice du droit.
- Les articles 13 et 14 fixent, respectivement, les obligations du professionnel et des consommateurs en cas de rétractation.
- L'article 15 traite des effets de l'exercice du droit de rétractation sur les contrats annexes.
- Enfin, l'article 10 de la directive précise les conséquences pour les professionnels d'une omission de fournir aux consommateurs des informations précontractuelles sur le droit de rétractation (c'est-à-dire l'extension du délai de rétractation à 12 mois à compter de la fin du délai de rétractation initial, l'absence de responsabilité pour la diminution de la valeur des biens, la libération conditionnelle de l'obligation de payer les services et le contenu numérique en ligne reçus).

Cependant, tous les contrats à distance/hors établissement ne bénéficient pas d'un droit de rétractation. Il existe 13 exemptions, par exemple :

- les biens qui ont été personnalisés à la demande du consommateur ;
- les contrats de service, après la pleine exécution du service si l'exécution a commencé avec le consentement préalable et exprès du consommateur, et avec la reconnaissance qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel ;
- la fourniture de marchandises scellées qui ne peuvent être retournées pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellées après la livraison ;
- les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques, etc.

La liste complète des exemptions se trouve à l'[article 16](#) de la directive sur les droits des consommateurs.

Pour des exemples plus pratiques, veuillez-vous référer à la section 5.11 du Guide d'interprétation et d'application de la directive sur les droits des consommateurs, disponible [ici](#).

Depuis le 28 mai 2022 et l'entrée en vigueur de la directive de modernisation, les États membres ont le choix réglementaire d'étendre la durée du délai du droit de rétractation de 14 à 30 jours pour deux types de contrats hors établissement :

- les visites non sollicitées d'un professionnel au domicile du consommateur - à savoir lorsqu'un professionnel rend visite à des consommateurs à leur domicile sans y être invité ou sans leur accord préalable ; et

- Excursions organisées par un professionnel dans le but ou avec pour effet de promouvoir ou de vendre des produits à des consommateurs potentiels.

L'objectif de cette option est d'offrir une protection supplémentaire aux consommateurs concernant ces pratiques et/ou canaux de vente spécifiques. Les professionnels seront tenus d'informer les consommateurs, avant la conclusion du contrat, de la durée du délai de rétractation¹⁴.

Dans sa version originale, la directive sur les droits des consommateurs, et par conséquent le droit de rétractation, ne s'appliquait qu'aux contrats dans lesquels les consommateurs sont tenus de payer un prix. En vertu du nouvel article 3, paragraphe 1, point a), de la directive sur les droits des consommateurs, introduit par la directive de modernisation, les consommateurs disposent d'un droit de rétractation également lorsqu'ils acquièrent un contenu numérique et/ou utilisent des services numériques non pas moyennant paiement, mais en fournissant des données à caractère personnel (à moins que ces données ne soient nécessaires à l'exécution du contrat ou au respect d'exigences légales). La directive régleme désormais les conséquences de la rétractation concernant les données avec des obligations spécifiques pour les professionnels¹⁵ mais aussi pour les consommateurs¹⁶.

En outre, la directive actualisée sur les droits des consommateurs exige que les États membres veillent à ce que les infractions aux dispositions nationales adoptées conformément à la directive soient sanctionnées de manière efficace, proportionnée et dissuasive. Conformément à l'article 24 de la DDC, les autorités nationales concernées par une action coordonnée¹⁷ concernant des infractions transfrontalières qui affectent les consommateurs de plusieurs États membres auront le pouvoir d'imposer une amende pouvant aller jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel, ou jusqu'à 2 millions d'euros lorsque les informations sur le chiffre d'affaires ne sont pas disponibles. Les États membres sont libres de maintenir ou d'introduire des amendes maximales plus élevées.

En Belgique, vous trouverez plus d'explications sur le [droit de rétractation](#) ainsi que sur [le droit de rétractation en cas de vente à distance](#) sur le site du SPF Économie. Ce dernier clarifie notamment les exceptions (par exemple, pas de droit de rétractation pour des commande de biens scellés pour des raisons de santé ou d'hygiène, pas de droit de rétractation pour les réservations de restaurant ou de places de concert, etc.), et met à disposition un certain nombre de lettres types.

¹⁴ Au 15.02.2022, les informations actualisées sur les choix réglementaires des États membres ne sont pas encore disponibles sur le site web de la Commission européenne.

¹⁵ Nouveaux paragraphes 4 - 8 dans l'article 13 DDC.

¹⁶ Nouveau paragraphe 2 bis à l'article 14 de la DDC.

¹⁷ Voir le règlement (UE) 2017/2394 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

2.3. Droits et garanties des consommateurs

La directive concernant certains aspects des contrats de vente de biens¹⁸ (ci-après la "DVB") et la directive sur le contenu numérique (ci-après la "DCN")¹⁹ sont deux outils de protection importants pour les consommateurs de l'UE, car ils introduisent une garantie obligatoire de conformité pour les biens (et pour les contenus et services numériques).



La DCN concerne la fourniture de contenus et de services numériques. Le contenu numérique est défini comme les données produites et livrées sous forme numérique (par exemple, musique, vidéo, etc.), tandis que les services numériques sont ceux qui permettent la création, le traitement ou le stockage de données sous forme numérique (par exemple, le stockage en nuage), ou les services permettant le partage et l'interaction avec ces données (par exemple, Facebook, YouTube, etc.). La DCN s'applique indépendamment du support utilisé pour la transmission du contenu numérique ou du service numérique, ou pour y donner accès. La directive s'applique également à tout support matériel utilisé exclusivement comme support de contenu numérique (par exemple, les DVD). Les services de communication interpersonnelle indépendants du numéro (par exemple, WhatsApp) sont également inclus dans son champ d'application, bien que l'accès à l'internet et les autres services de communications électroniques soient exclus²⁰.

La DVB couvre tous les contrats de vente de biens, qu'ils soient conclus par une présence physique (en magasin), en ligne ou par d'autres moyens de vente à distance. Les biens comportant une composante numérique (par exemple, une machine à laver intelligente ou une montre intelligente) sont couverts par le DVB.

Selon DVB²¹, le vendeur est responsable envers le consommateur de tout défaut de conformité qui existe au moment de la délivrance du bien et qui se révèle dans un délai de deux ans à compter de cette délivrance :

- Selon la directive²², si un défaut apparaît au cours de la première année, le vendeur en est automatiquement responsable
- Toutefois, si le défaut apparaît après la première année, le vendeur peut alors demander au consommateur de prouver qu'il existait au moment de la livraison
- La DVB couvre également les biens avec des logiciels préinstallés (par exemple, un téléphone intelligent) et les biens qui sont connectés à un service numérique (par exemple, les produits de l'internet des objets), à condition que le composant numérique soit nécessaire pour que

¹⁸ Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 sur certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE, et abrogeant la directive 1999/44/CE.

¹⁹ Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 sur certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenu numérique et de services numériques.

²⁰ Article 3(5)(b) DCN.

²¹ Article 10(1) DVB.

²² Article 11(1) DVB.

le bien remplisse ses fonctions et qu'il ait été proposé dans le cadre du même contrat de vente. Cela signifie par exemple que les consommateurs bénéficieront de droits de garantie légale pour les logiciels préinstallés, si un correctif de sécurité n'est pas fourni ou si les mises à jour ne sont pas livrées. Toutefois, si le bien et le logiciel sont proposés séparément (par exemple, le consommateur télécharge sur son smartphone une application qui n'était pas préinstallée), la conformité de ce logiciel sera couverte par les règles de la DCN.

Au niveau national en général

En ce qui concerne le renversement de la charge de la preuve, les États membres ont pu, au cours du processus de transposition, étendre la période de renversement à deux ans²³. En conséquence, les États membres peuvent avoir transposé les directives différemment - voir l'aperçu par État membre²⁴.

En Belgique en particulier

La Belgique a choisi de modifier les règles relatives à la garantie légale et d'ajuster le délai de la garantie légale à 2 ans (pour les biens couverts par la directive sur les ventes aux consommateurs). Il existe une exception à cette règle : dans le cas de biens d'occasion, il peut être convenu contractuellement que cette période est plus courte (mais elle doit toujours être d'au moins un an). Veuillez noter que cette règle plus souple ne s'applique qu'aux biens achetés à partir du 1^{er} juin 2022. Les contrats de vente de biens conclus avant le 1^{er} juin 2022 restent couverts par les [anciennes règles de garantie](#) introduites par la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en matière de cas de vente de biens de consommation. Vous trouverez les informations nécessaires sur le [site du SPF Économie](#), ainsi qu'un certain nombre de modèles de lettres que vous pouvez utiliser si vous souhaitez faire valoir vos droits.

En ce qui concerne les biens couverts par la directive "contenu numérique", le délai de rétractation est fixé à 1 an.

Concernant le(s) contenu(s) numérique(s) et le(s) service(s) numérique(s) :

- En vertu de l'article 12, paragraphe 2, de la DCN, si le contrat de consommation prévoit un acte de fourniture unique (ex : le téléchargement d'une chanson) ou une série d'actes de fourniture individuels, la charge de la preuve de la conformité du contenu numérique ou du service numérique fourni au moment de la fourniture incombe au professionnel, pour autant que le défaut de conformité apparaisse dans un délai d'un an à compter du moment où le contenu numérique ou le service numérique a été fourni.
- En vertu de l'article 12, paragraphe 3, de la DCN, lorsque le contrat de consommation prévoit une fourniture continue sur une période donnée (par exemple, un service de streaming vidéo par abonnement), la charge de la preuve de la conformité du contenu

²³ Article 11(2) DVB.

²⁴ Au 15.02.2022, les informations actualisées sur la transposition complète par les États membres ne sont pas encore disponibles sur le site web de la Commission européenne.

numérique ou du service numérique (pendant la période au cours de laquelle le contenu numérique ou le service numérique doit être fourni en vertu du contrat) incombe au professionnel pour un défaut de conformité qui apparaît pendant cette période.

- La charge de la preuve peut être transférée au consommateur si le professionnel démontre que l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec les exigences techniques du contenu numérique ou du service numérique et que le professionnel a informé le consommateur de ces exigences de manière claire et compréhensible avant la conclusion du contrat. Le consommateur est tenu de coopérer dans des limites raisonnables avec le professionnel pour l'aider à déterminer la cause du défaut de conformité.²⁵

Pour déterminer si un produit ou un service ou contenu numérique est conforme ou non aux exigences contractuelles, la DVB et la DCN ont introduit un certain nombre de critères objectifs et subjectifs. Par exemple, les critères objectifs sont que le contenu numérique, le(s) service(s) et les biens doivent être fournis avec tous les accessoires et instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir. Les professionnels qui fournissent un contenu numérique ou un ou plusieurs services numériques doivent également veiller à ce que le consommateur soit informé des mises à jour, y compris les mises à jour de sécurité, nécessaires pour maintenir la conformité du contenu numérique ou du ou des services numériques, et à ce que ces mises à jour lui soient fournies. D'autre part, les critères subjectifs sont, par exemple, que les biens, le contenu numérique ou le(s) service(s) correspondent à la description, à la quantité et à la qualité, et possèdent les fonctionnalités, la compatibilité, l'interopérabilité et les autres caractéristiques requises par le contrat. **Les critères objectifs et subjectifs doivent être considérés sur un pied d'égalité.**



Pour le contenu numérique et le(s) service(s), les exigences subjectives et objectives de conformité sont définies respectivement aux articles 7 et 8 de la DCN, tandis que l'article 9 régit l'intégration incorrecte, qui peut également entraîner un défaut de conformité si : (a) le contenu numérique ou le service numérique a été intégré par le professionnel ou sous sa responsabilité ; ou (b) le contenu numérique ou le service numérique était destiné à être intégré par le consommateur et l'intégration incorrecte était due à des lacunes dans les instructions d'intégration fournies par le

professionnel.

²⁵ Article 12 (4) et (5) DCN.

Pour la conformité des biens, des critères subjectifs et objectifs sont définis aux articles 6 et 7 de la DVB. Comme pour la DCN, des règles supplémentaires concernant le défaut de conformité dû à une installation incorrecte sont définies à l'article 8 de la DVB.

Contrairement à la directive sur les ventes et les garanties ⁽²⁶⁾ de 1999, la DVB et la DCN reposent sur le principe de l'"harmonisation maximale" ⁽²⁷⁾, ce qui signifie que les États membres ne peuvent pas s'écarter des exigences, sauf disposition contraire des directives. Certaines options ont été laissées aux États membres de l'UE pour aller au-delà des exigences des directives, en particulier pour maintenir le niveau de protection des consommateurs déjà appliqué au niveau national²⁸. En conséquence, les États membres peuvent avoir transposé différemment certaines dispositions de la DVB et de la DCN.

Le site web de la CE fournit un aperçu rapide et complet de la situation²⁹ par État membre concernant la période de garantie légale. Il présente également la mise en œuvre nationale³⁰ de chacun des États membres.

En bref, les nouvelles directives établissent également :

- La couverture de tous les biens neufs et d'occasion vendus par les professionnels par une garantie légale de conformité de deux ans telle que définie à l'article 10 de la directive sur la vente de biens. Une hiérarchie stricte et pleinement harmonisée des recours en cas de défaut de conformité des biens, du contenu numérique et des services numériques et des modalités harmonisées d'exercice de ces recours. Le consommateur peut, conformément aux articles 13 et 14 de la DCN et à l'article 13 de la DVB, afin de mettre le produit en conformité, demander la réparation ou le remplacement et, si cela est impossible ou disproportionné, une réduction du prix ou la résiliation du contrat.
- La réparation ou le remplacement sont gratuits pour les consommateurs, conformément à l'article 14, paragraphe 1, et la mise en conformité du contenu/service numérique est gratuite pour les consommateurs, conformément à l'art. (3) de la DCN.
- La DCN³¹ prévoit des règles harmonisées sur les obligations des consommateurs et des professionnels en cas de résiliation d'un contrat pour non-conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique.

²⁶ Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation.

²⁷ Article 4 DVB et article 4 DCN.

²⁸ Par exemple, en vertu de l'article 11, paragraphe 2, de la directive sur la vente de marchandises, les États membres peuvent maintenir ou introduire un renversement de la charge de la preuve plus longtemps que la période d'un an prévue par la directive.

²⁹ Le 15.02.2022, les informations actualisées sur la transposition complète par les États membres ne sont pas encore disponibles sur le site web de la Commission européenne.

³⁰ Le 15.02.2022, les informations actualisées sur la transposition complète par les États membres ne sont pas encore disponibles sur le site web de la Commission européenne.

³¹ Articles 16 à 18 de la DCN.

- La directive sur la vente de biens³² permet aux États membres d'introduire dans leur législation nationale la possibilité pour les professionnels et les consommateurs de réduire par accord contractuel la durée de la garantie légale en cas de vente de biens d'occasion. Toutefois, la durée convenue dans le contrat ne peut en aucun cas être inférieure à un an.
- La DCN prévoit des voies de recours harmonisées³³, si les opérateurs ne fournissent pas un contenu numérique ou un service numérique. Il prévoit également des règles harmonisées si le contenu ou les services numériques sont modifiés par les opérateurs³⁴.
- La DCN³⁵ prévoit que les consommateurs auront également droit à un recours en cas de contenu ou de service numérique défectueux, même s'ils n'ont pas payé de prix mais ont fourni leurs données personnelles (par exemple, la création d'un compte sur un média social).
- La directive sur la vente de biens³⁶ introduit des règles supplémentaires pour la garantie commerciale, définie au sens large comme tout engagement du commerçant à rembourser le prix payé ou à remplacer, réparer ou entretenir les biens lorsqu'ils ne sont pas conformes ou ne répondent pas à d'autres exigences. En outre, la directive introduit un type particulier de garantie commerciale - la garantie commerciale de durabilité. Si un producteur offre au consommateur une garantie commerciale de durabilité, il est responsable directement envers le consommateur, pendant toute la durée de la garantie commerciale de durabilité, de la réparation ou du remplacement dans les conditions prévues à l'article 14.
- La garantie commerciale peut être fournie par le vendeur ou une autre partie telle que le fabricant. Elle est juridiquement contraignante³⁷ pour l'émetteur, mais les droits qui en découlent sont fixés contractuellement et varieront donc d'un commerçant à l'autre, voire pour différents biens proposés par le même commerçant. En outre, les conditions énoncées dans la publicité associée disponible au moment ou avant la conclusion du contrat feront également partie du champ d'application de la garantie commerciale.

En résumé, les domaines harmonisés par les directives

- Conformité des biens, des biens comportant des éléments numériques, du contenu numérique et des services numériques :
 - Critères de conformité

³² Article 10(6) DVB.

³³ Article 13 DCN.

³⁴ Article 19 DCN.

³⁵ Article 3(1) DCN.

³⁶ Article 17 DVB.

³⁷ Article 17(1) DVB.

- Responsabilité du commerçant
- Remèdes
 - Recours en cas de défaut de fourniture de contenus/services numériques
 - Recours en cas de défaut de conformité
 - Modalités, y compris la charge de la preuve, les délais, les obligations des parties.
 - Modification du contenu numérique ou du service numérique
- Tout le reste = droit national

2.4. Pratiques commerciales déloyales

Une pratique commerciale est déloyale, en vertu du droit européen, lorsqu'elle empêche le consommateur de prendre une décision commerciale en toute connaissance de cause. Les pratiques commerciales déloyales sont interdites dans toute l'UE.

La directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales ("DPCD") étant une directive d'harmonisation maximale, les États membres doivent appliquer les mêmes normes de protection des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales. En pratique, cela signifie que les règles doivent être les mêmes dans toute l'UE. Néanmoins, pour protéger l'intérêt économique des consommateurs, la DPCD permet aux États membres d'imposer des exigences plus strictes dans le domaine des services financiers et des biens immobiliers. En outre, la DPCD n'empêche pas les États membres d'adopter des dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs dans le cadre des visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou des excursions organisées par un professionnel dans le but ou avec pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs³⁸.

- La directive interdit les pratiques commerciales trompeuses. Ces dernières se composent d'actions trompeuses (article 6) et d'omissions trompeuses (article 7).
- La directive interdit également les pratiques commerciales dites agressives. Ces pratiques agressives sont définies à l'article 8 et à l'article 9 de la DPC.
- Il existe 31 pratiques figurant sur une liste noire, comprenant des comportements commerciaux en ligne et hors ligne susceptibles d'avoir un impact négatif sur la décision économique libre et en toute connaissance de cause d'un consommateur - Annexe 1 de la DPCD. Les 23 premières pratiques de la liste noire concernent le comportement trompeur du professionnel et les 8 dernières sont des pratiques agressives interdites. Ces 31 pratiques sont toutes déloyales en toutes circonstances, une évaluation au cas par cas n'étant pas nécessaire.

La DPCD a également été modifiée par la "directive de modernisation". A partir du 28 mai 2022, l'annexe I de la directive, qui contient la liste des pratiques commerciales qui doivent en toutes

³⁸ Nouveaux paragraphes 5 et 6 de l'article 3 DPCD

circonstances être considérées comme déloyales, est complétée par 4 nouvelles pratiques interdites, à savoir :

- Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans divulguer clairement toute publicité payée ou tout paiement spécifiquement destiné à obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche³⁹.
- Revendre des billets pour des événements à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant des moyens automatisés pour contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets⁴⁰.
- Affirmer que les avis sur un produit sont soumis par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils proviennent de ces consommateurs⁴¹.
- Soumettre ou mandater une autre personne morale ou physique pour soumettre de faux avis de consommateurs ou de fausses approbations, ou présenter de manière inexacte des avis de consommateurs ou des approbations sociales, afin de promouvoir des produits⁴².

Les professionnels devront également fournir les informations suivantes qui seront considérées comme substantielles pour les consommateurs⁴³ :

- pour les produits proposés sur les places de marché en ligne, que le tiers proposant les produits soit un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne. Si le défaut d'information de la place de marché sur l'identité du véritable professionnel crée l'impression que la place de marché est le véritable professionnel, cela peut entraîner sa responsabilité au titre des obligations du professionnel ;
- Si les professionnels donnent accès à des avis de consommateurs sur des produits, ils doivent indiquer si et comment ils s'assurent que les avis publiés proviennent de consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit. Ces informations doivent couvrir à la fois les mesures spécifiques visant à garantir l'authenticité et expliquer plus généralement le traitement des avis afin de s'assurer qu'ils sont authentiques. Il s'agit notamment d'expliquer comment la présentation des avis est influencée par des avis sponsorisés ou par des relations contractuelles entre le professionnel qui les publie (en particulier, une plateforme) et les professionnels hébergés sur la plateforme, ainsi que d'indiquer si tous les avis sont publiés, comment ils sont sourcés, comment les notes moyennes des avis sont calculées. Ces informations doivent être claires, intelligibles et mises à disposition " lorsqu'ils donnent accès aux avis des consommateurs ", c'est-à-dire que les informations doivent être mises à

³⁹ Nouveau point 11a de l'annexe 1 de l'DPCD.

⁴⁰ Nouveau point 23a de l'annexe 1 de l'DPCD.

⁴¹ Nouveau point 23b de l'annexe 1 de l'DPCD.

⁴² Nouveau point 23c de l'annexe 1 de l'DPCD.

⁴³ Nouveaux articles 7(4)(f), (4a), 7(6) DPCD.

disposition à partir de la même interface où les avis sont publiés pour être consultés, y compris par le biais d'hyperliens clairement identifiés et affichés de manière visible. Si les professionnels offrent aux consommateurs la possibilité de rechercher des produits proposés par différents professionnels ou consommateurs par le biais de mots-clés ou d'autres entrées, ils doivent clairement informer les consommateurs des principaux paramètres déterminant le classement des résultats affichés et l'importance relative de ces paramètres. Par conséquent, cette obligation d'information s'applique uniquement aux professionnels qui permettent aux consommateurs de rechercher des produits proposés par d'autres professionnels tiers ou par des consommateurs, c'est-à-dire les places de marché en ligne et les outils de comparaison. Elle ne s'applique pas aux professionnels qui offrent à leurs consommateurs la possibilité de rechercher uniquement parmi leurs propres offres de différents produits. L'obligation d'information ne s'applique pas non plus aux "moteurs de recherche en ligne"⁴⁴.

La DPCD⁴⁵ interdit également désormais expressément la commercialisation d'un produit, dans un État membre, comme étant identique à un produit commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce produit a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes (ce que l'on appelle la "double qualité"), à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs (par exemple, l'utilisation d'ingrédients locaux ou saisonniers, l'engagement volontaire du commerçant à promouvoir une alimentation plus saine, ou des règles nationales sur la composition des produits).

Elle introduira également de nouvelles règles pour le "démarchage à domicile" et les excursions commerciales. Grâce à ces nouvelles dispositions, les États membres disposeront d'options réglementaires pour introduire d'autres mesures nationales, telles que des règles plus strictes sur le droit de rétractation, afin de mieux protéger leurs consommateurs dans ces types de vente (voir le point 2.2 ci-dessus).

La DPCD mise à jour introduit également⁴⁶ une obligation explicite pour les États membres de prévoir des recours individuels proportionnels et efficaces pour les victimes de pratiques commerciales déloyales, qui ne sont pas prévus dans la version originale de la directive. Celles-ci doivent inclure, selon les circonstances de l'affaire :

- la fin du contrat (nullité ou résolution),
- réduction du prix, ou
- l'indemnisation des dommages.

Les États membres conservent la possibilité d'offrir également d'autres voies de recours aux victimes de pratiques commerciales déloyales.

⁴⁴ Comme défini dans le règlement (UE) 2019/1150 visant à promouvoir l'équité et la transparence pour les utilisateurs professionnels de services d'intermédiation en ligne.

⁴⁵ Nouvel article 6(2)(c) DPCD.

⁴⁶ Nouvel article 11a DPCD.

Enfin, les États membres doivent veiller à ce que les infractions aux dispositions nationales adoptées en vertu de la DPCD soient sanctionnées de manière efficace, proportionnée et dissuasive. Conformément à l'article 13 de la DPCD mise à jour, les autorités nationales concernées par une action coordonnée⁴⁷ concernant des infractions transfrontalières qui affectent les consommateurs dans plusieurs États membres de l'UE ont le pouvoir d'imposer une amende pouvant aller jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel, ou jusqu'à 2 millions d'euros lorsque les informations sur le chiffre d'affaires ne sont pas disponibles. Les États membres sont libres de maintenir ou d'introduire des amendes maximales plus élevées.

En Belgique, les pratiques commerciales déloyales sont définies dans les articles VI.93 et suivants du droit de code économique. L'article VI.38. prévoit que le consommateur peut demander le remboursement des sommes payées sans restitution du produit livré, ou que le juge peut l'ordonner. En plus, certaines infractions de « pratiques commerciales déloyales » sont punissables pénalement (article XV.83, 13° du code du droit économique).

2.5. Conditions contractuelles abusives

La [directive sur les clauses contractuelles abusives \("DCA"\)](#)⁴⁸ protège les consommateurs contre les clauses standardisées abusives qui créent dans les contrats entre un consommateur et un professionnel un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, au détriment du consommateur - (Article 3 DCA).

- L'annexe de la directive sur les clauses contractuelles abusives contient une liste indicative et non exhaustive de clauses qui pourraient être considérées comme abusives. Les clauses contractuelles proposées aux consommateurs doivent toujours être rédigées dans un langage clair et intelligible, de manière à ce qu'elles soient claires, lisibles et compréhensibles, tant sur le plan de la forme que du contenu. En cas de doute sur l'interprétation de la clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur s'applique - (article 5).
- Les exigences de loyauté de la DCA s'appliquent aux clauses contractuelles relatives à l'objet principal du contrat de consommation et à l'adéquation du prix et de la rémunération qui y sont stipulés uniquement si ces clauses ne sont pas rédigées dans un langage clair et compréhensible (article 4(2)).
- Les clauses contractuelles considérées comme abusives ne sont pas contraignantes pour les consommateurs, comme le prévoit le droit national, et ne peuvent donc avoir aucun effet sur les consommateurs. Le contrat reste contraignant s'il peut subsister sans les clauses abusives - (article 6).

⁴⁷ Voir le règlement (UE) 2017/2394 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

⁴⁸ Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs.

La DCA permet aux États membres d'adopter ou de maintenir des dispositions nationales plus strictes pour assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs - article 8. Il peut s'agir de l'introduction d'une "liste noire" de clauses contractuelles abusives ou de l'extension de l'application des règles de la DCA aux contrats qui ont été négociés individuellement entre le consommateur et le professionnel.

Au niveau national en général

Pour avoir un aperçu rapide et complet de la transposition nationale de chacun des États membres, cliquez [ici](#).

En Belgique en particulier

Une explication claire des clauses abusives en droit belge est disponible [sur le site du SPF Économie](#). Le SPF a également publié des lignes directrices spécifiques pour deux secteurs (pour les travailleurs domestiques d'une part et pour le secteur de la rénovation d'autre part).

En outre, la CCS clauses abusives doit effectuer des analyses sectorielles sur les conditions générales habituellement imposées dans certains secteurs. Les [avis de la CCS Clauses abusives](#) portent soit sur un secteur entier (par exemple, le secteur postal) soit sur des thématiques précises (par exemple, les conditions contractuelles des sociétés de location de voitures, le crédit hypothécaire, etc.).

La DCA a également été modifiée par la "directive de modernisation".

Tout comme la directive sur les pratiques commerciales déloyales, la directive actualisée sur les clauses contractuelles abusives donne également aux autorités nationales le pouvoir d'imposer des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives. Les États membres peuvent limiter ces sanctions aux situations où les clauses contractuelles sont expressément définies comme abusives en toutes circonstances par le droit national ou lorsque le professionnel continue à utiliser des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives par une décision définitive du tribunal ou de l'organe administratif compétent (article 8 ter, paragraphe 2). Lorsqu'elles travaillent ensemble, dans le cadre d'une action coordonnée,⁴⁹ sur des infractions transfrontalières qui affectent les consommateurs de plusieurs États membres de l'UE, les autorités nationales ont désormais le pouvoir d'imposer une amende pouvant aller jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel (article 8 ter, paragraphe 4), ou jusqu'à 2 millions d'euros lorsque les informations sur le chiffre d'affaires ne sont pas disponibles (article 8 ter, paragraphe 5). Les États membres sont libres de maintenir ou d'introduire des amendes maximales plus élevées.

49 En vertu du règlement Règlement (UE) 2017/2394 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

3. PRINCIPAUX DÉFIS CONCERNANT LA POLITIQUE GÉNÉRALE DES CONSOMMATEURS

3.1. Informations précontractuelles

L'information précontractuelle est l'un des droits les plus reconnus des consommateurs. Cependant, de nombreuses enquêtes, études et jugements des tribunaux nationaux et européens soulignent que de nombreux professionnels ne respectent pas leur obligation de fournir des informations précontractuelles aux consommateurs⁵⁰.

3.2. Le droit de rétractation

Ce droit permet au consommateur de tester et d'inspecter les produits et services achetés à distance. Les consommateurs peuvent se rétracter d'un contrat conclu en ligne dans les 14 jours suivant la réception de la livraison (dans le cas d'un produit) ou la conclusion du contrat (pour les services). Il s'agit du droit du consommateur le plus connu des citoyens européens⁵¹ et 95 % des acheteurs européens le considèrent comme important⁵².

Ce droit de rétractation a été introduit par la directive sur les droits des consommateurs⁵³ pour contrebalancer la situation des consommateurs qui achètent en ligne, car ces derniers n'ont pas la possibilité d'inspecter les produits comme ce serait le cas dans un point de vente physique.

Cependant, bien que ce droit soit bien connu et simple, dans la pratique, les consommateurs se heurtent à de nombreux obstacles pour le faire valoir, notamment :

- Certains commerçants refusent d'appliquer la directive.
- Certains professionnels refusent de rembourser les consommateurs lorsqu'ils veulent faire valoir ce droit.
- Les consommateurs ne reçoivent parfois qu'un remboursement partiel, certains commerçants prétextant que le consommateur a mal utilisé le produit, sans fournir aucune preuve (par exemple, une photo).
- Certains commerçants prétendent faussement ne pas avoir reçu le produit retourné par le consommateur.
- Certains commerçants refusent de rembourser le consommateur par le même moyen de paiement que celui qu'il utilise, mais remettent des bons d'achat à la place.

⁵⁰ En 2015, un [contrôle à grande échelle](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en) coordonné par la Commission européenne ("SWEEP") a mis en évidence que sur 743 sites web contrôlés, des irrégularités ont été confirmées dans 436 cas (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

⁵¹ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

⁵² Étude sur l'application de la directive relative aux droits des consommateurs (2017), 160.

⁵³ Article 9 de la directive sur les droits des consommateurs.

3.3. Droits et garanties des consommateurs

Si un consommateur achète des biens ou des services numériques ou du contenu numérique auprès d'un professionnel européen ou d'un professionnel dirigeant les ventes vers le marché européen, il a droit à une garantie légale (voir point 2.3 ci-dessus).

Cette garantie légale doit être distinguée des *garanties* dites "*commerciales*". Ces dernières sont des garanties contractuelles supplémentaires, offertes par le vendeur ou le fabricant, qui sont obligatoires selon les conditions spécifiques fixées par l'émetteur. Ces deux types de garanties sont à l'origine de nombreux litiges pour les consommateurs européens :



- Il existe une grande confusion pour les consommateurs entre la garantie légale de conformité et les garanties dites commerciales. Dans la pratique, très souvent, les professionnels n'informent pas les consommateurs de la garantie légale de conformité, alors qu'il s'agit d'une obligation, mais se réfèrent uniquement à leurs garanties commerciales (ex : affaire Apple).
- Certains professionnels refusent d'appliquer la garantie légale, ce qui oblige souvent les consommateurs à payer une contre-expertise coûteuse pour faire valoir leurs droits.
- Certains professionnels demandent au consommateur de payer la réparation au titre de la garantie légale, ce qui est interdit par la législation européenne.
- Certains commerçants demandent aux consommateurs d'avancer les frais de retour mais ne remboursent pas le consommateur par la suite.
- En vertu du DVB et du DCN, si le défaut de conformité apparaît au cours de la première année, il est considéré que le défaut de conformité existait au moment de la livraison. Les professionnels doivent appliquer la garantie légale de 2 ans sauf s'ils prouvent que le consommateur est à l'origine du défaut. Après la première année, la charge de la preuve change et c'est au consommateur de prouver que le produit était défectueux au moment de l'achat. En cas de résolution du contrat suite à l'application de la garantie légale, les remboursements aux consommateurs sont souvent effectués après un long délai (voire pas du tout par les commerçants peu honnêtes).
- En principe, la durée de la garantie légale est de 2 ans pour tous les biens, qu'ils soient neufs ou d'occasion. Toutefois, dans plusieurs États membres, la garantie légale pour les produits d'occasion peut être contractuellement réduite à un an au minimum.

3.4. Pratiques commerciales déloyales

Une pratique commerciale est déloyale lorsqu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et qu'elle fausse ou est susceptible de fausser substantiellement le comportement

économique d'un consommateur raisonnablement informé et raisonnablement attentif et avisé en ce qui concerne un bien ou un service.

La directive sur les pratiques commerciales déloyales⁵⁴ est harmonisée de manière maximale⁵⁵ et s'applique à tous les secteurs. Il s'agit d'un très bon outil que les praticiens doivent connaître et utiliser. Toutefois, sa mise en œuvre est loin d'être uniforme. Par exemple :

- Les consommateurs sont confrontés à des pratiques commerciales déloyales dans de nombreux domaines et de plus en plus dans le domaine numérique (réseaux sociaux, plateformes en ligne, etc.).
- Les allégations environnementales trompeuses. Cette question est encore plus pertinente aujourd'hui avec le Green Deal européen. De nouvelles pratiques commerciales déloyales ont été ajoutées à l'annexe de la "directive de modernisation", telles que les publicités cachées ou les faux avis de consommateurs.

3.5. Conditions contractuelles abusives

La directive sur les clauses contractuelles abusives (93/13/CEE) protège les consommateurs contre les clauses contractuelles abusives standardisées imposées par les professionnels. Elle s'applique à tous les contrats d'achat de biens et de services, qu'ils soient en ligne ou hors ligne. Toutefois, la directive ne s'applique pas aux clauses contractuelles qui reflètent des dispositions légales ou réglementaires obligatoires, ainsi que des dispositions ou principes de conventions internationales auxquelles les États membres de l'UE ou l'UE sont parties, comme celles dans le domaine des transports.

Voici une liste non exhaustive de clauses abusives récurrentes dans les contrats de consommation :

- Les consommateurs sont confrontés à des clauses contractuelles qui excluent ou limitent de manière inappropriée leurs droits à réparation si le professionnel ne remplit pas sa part du contrat.
- Certains professionnels incluent dans leurs contrats des clauses qui leur permettent de résilier unilatéralement un contrat sans accorder le même droit au consommateur.
- Certains professionnels se réservent le droit de modifier unilatéralement les contrats sans avoir de raison valable de le faire et sans en avertir le consommateur.
- Certains professionnels insèrent des clauses dans leurs contrats pour limiter les droits des consommateurs à intenter une action en justice.

⁵⁴ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil, les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ("directive sur les pratiques commerciales déloyales")

⁵⁵ Sauf pour les aspects mentionnés au point 2.4.

4. LOIS ET RÈGLEMENTS AU NIVEAU EUROPÉEN ET NATIONAL

4.1. La directive sur les clauses contractuelles abusives ("DCA")

- [Directive 93/13/CEE du Conseil](#) du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs.
- [Guide pour l'interprétation et l'application de la directive 93/13/CEE du Conseil](#) concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs.
- [Directive \(UE\) 2019/2161](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'Union.

Au niveau national en général :

- La directive sur les clauses abusives a été transposée en droit belge à l'article VI.82 et suivants du Code de droit économique.
- Sur cette page, le SPF Economie a également inclus des lignes directrices spécifiques pour le secteur des titres-services et pour le secteur de la rénovation. D'autres lignes directrices élaborées par le SPF couvrent à la fois les clauses abusives et les pratiques commerciales déloyales (comme, par exemple, les lignes directrices sur les clauses abusives dans les ventes en ligne et les lignes directrices sur les vendeurs de meubles). [Un aperçu des lignes directrices existantes est disponible sur cette page](#).
- L'article 8bis de la directive sur les clauses contractuelles abusives permet aux États membres d'adopter des mesures nationales qui vont au-delà des exigences de la directive. Ainsi, le législateur belge a établi une "liste noire" de clauses qui seront toujours considérées comme une pratique commerciale déloyale (article VI.83 du Code du droit économique). Par exemple, une clause qui modifie unilatéralement le délai de livraison d'un produit est toujours invalide.

Documentation complémentaire :

- Des informations pratiques sur la directive relative aux clauses contractuelles abusives sont disponibles [ici](#).

4.2 La directive sur les pratiques commerciales déloyales ("DPCD")

- [Directive 2005/29/CE](#) du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil, les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ("directive sur les pratiques commerciales déloyales").
- [Lignes directrices interprétatives](#) de la directive sur les pratiques commerciales déloyales.

- [Texte consolidé](#) de la directive révisée 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil, les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil.
- [Directive \(UE\) 2019/2161](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'Union.

Au niveau national en général

- Les dispositions relatives aux pratiques commerciales déloyales et trompeuses ont été transposées en droit belge à l'article VI.93 et suivants du Code de droit économique (plus d'informations ici sur le site du [SPF Économie](#)).
- Plusieurs pratiques déloyales font également l'objet de sanctions pénales. Par exemple, l'organisation de [ventes pyramidales](#) est explicitement incriminée.
- Le fait de prétendre faussement qu'un code de conduite a été signé est également une pratique commerciale déloyale punissable (*idem* pour l'utilisation illégale d'un label). Cette disposition revêt une importance particulière en droit belge, car le législateur belge tente de résoudre certains problèmes par le biais de codes de conduite volontairement signé, dans lesquels l'entreprise s'engage volontairement à ne plus appliquer certaines pratiques. Les codes peuvent parfois se limiter aux aspects publicitaires. Vous pouvez trouver ces codes sur le site web du [JEP](#). D'autres codes ont une portée plus large. Ces codes sont disponibles sur le [site web du SPF Économie](#) (par exemple : les codes concernant les centres de fitness, les opticiens, etc.). Le site web du SPF comprend toujours une liste des signataires de ces codes.
- [Le SPF Économie](#) a également développé des lignes directrices pour des secteurs spécifiques. Un aperçu général des lignes directrices existantes est disponible sur la page précitée.

Documentation complémentaire :

- Plus d'informations sur la DPCD [ici](#).

4.3 La directive sur les droits des consommateurs ("DDC")

- [Directive 2011/83/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE
- [Orientations de l'UE](#) sur la directive relative aux droits des consommateurs

- [Texte consolidé](#) de la directive 2011/83/UE révisée du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.
- [Directive \(UE\) 2019/2161](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'Union.

Au niveau national en général :

- En Belgique, les règles de protection de ces directives sont transposées dans le Livre VI du Code de droit économique. Plus d'informations sur [le site du SPF Économie](#).
- Un des acquis importants de cette directive est le droit de rétractation. Les dispositions relatives au droit de rétractation se trouvent également dans le Code de droit économique. De plus amples informations sont disponibles sur les pages web du SPF Économie :
 - Droit de rétractation pour les achats à distance | [SPF Economie \(fgov.be\)](#) ;
 - Exercice du droit de rétractation lors d'un achat à distance (par exemple, via Internet) | [SPF Economie \(fgov.be\)](#)

Documentation complémentaire :

- Plus d'informations sur la directive relative aux droits des consommateurs [ici](#).
- Fiches d'information sur les faits essentiels de la directive sur les droits des consommateurs [ici \(en EN\)](#).

4.4. La directive sur la vente de biens et la directive sur les contenus et services numériques

- [Directive \(UE\) 2019/770](#) du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 sur certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenu numérique et de services numériques,
- [Directive \(UE\) 2019/771](#) du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 sur certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE, et abrogeant la directive 1999/44/CE.

Au niveau national en général :

- Transposition de la [directive \(UE\) 2019/770](#) sur certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenu numérique et de services numériques [ici](#), et transposition de la [directive \(UE\)](#)

[2019/771](#) sur certains aspects concernant les contrats de vente de biens [ici](#). Transpositions au niveau national disponibles [ici](#)⁵⁶.

- En Belgique,
 - Pour les biens achetés avant le 1er juin 2022, [la loi du 1er septembre 2014](#) reste d'application. Cette loi a introduit les articles 1604 et 1649bis-septies dans le Code civil.
 - Pour les biens achetés après le 1er juin 2022, [la loi du 20 mars 2022](#) est d'application. Cette loi modifie les articles cités.

Documentation complémentaire :

- Garanties légales et garanties commerciales sur les biens de consommation dans l'UE, en Islande et en Norvège "En valent-elles la peine ?". - [Rapport de l'ECC-NET \(mis à jour en avril 2019\)](#).
- [Garantie et retours - Informations pratiques \(à mettre à jour prochainement\)](#).

4.5. Références juridiques de la nouvelle directive "pour une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs" (directive "modernisation")

La directive (UE) 2019/2161 relative à une meilleure application et à la modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, dite "directive de modernisation" :

[Directive \(UE\) 2019/2161](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'Union.

5. LA JURISPRUDENCE PERTINENTE

5.1. Base de données sur les pratiques commerciales déloyales

[L'annexe 1 des lignes directrices sur la mise en œuvre/application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales](#) fournit une liste de toute la jurisprudence européenne pertinente relative aux pratiques commerciales déloyales.

⁵⁶ Au 15.02.2022, les informations actualisées sur la transposition complète par les États membres ne sont pas encore disponibles sur le site web de la Commission européenne.

5.2. Base de données de la directive sur les clauses contractuelles abusives

L'[annexe 1 du guide interprétatif sur la mise en œuvre de la directive sur les clauses contractuelles abusives](#) fournit une liste de toute la jurisprudence européenne pertinente relative aux clauses contractuelles abusives.

5.3. Base de données de la directive sur les droits des consommateurs

L'[annexe 1 de l'orientation interprétative sur la mise en œuvre de la DDC](#) fournit une liste de toute la jurisprudence pertinente de l'UE.

5.4. Documentation de la Cour de justice de l'Union européenne sur les affaires de droit de la consommation

En 2018, la Cour de justice de l'Union européenne a publié [une brochure](#) (en EN) rappelant les principales affaires jugées dans le domaine du droit de la consommation (DCA, DPCD, etc.).

5.5. Base de données sur le droit de la consommation

La Commission européenne tient à jour une base de données contenant des résumés des cas les plus pertinents pour chacune des directives : https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database.

6. QUE PEUVENT FAIRE LES CONSOMMATEURS EN CAS DE PROBLEME ?

6.1. Associations nationales de consommateurs

Les associations de consommateurs ont un rôle extrêmement important à jouer en cas de litiges entre consommateurs et professionnels. En cliquant [ici](#), vous trouverez une liste des associations nationales de consommateurs par pays.

6.2. Centres européens des consommateurs (ECC-NET)

Le réseau ECC-NET est un réseau de centres de consommateurs. Ils sont compétents pour traiter les questions transfrontalières entre un consommateur et un professionnel. Il existe un Centre européen des consommateurs (CEC) dans chaque État membre de l'UE, ainsi qu'en Norvège et en Islande. La liste de tous les CEC est disponible [ici](#).



6.3. Les procédures de règlement des petits litiges dans les tribunaux et la procédure européenne de règlement des petits litiges

Dans de nombreux pays, les consommateurs peuvent recourir aux procédures de règlement des petits litiges lorsqu'ils ont des différends avec les professionnels. Ces procédures sont généralement moins chères et plus rapides que les procédures judiciaires habituelles. Mais pour pouvoir utiliser les procédures de règlement des petits litiges, il existe généralement une limite supérieure à la valeur de la demande.

Au niveau national en général

Il n'existe pas de procédure de ce type en Belgique. Toutefois, vous pouvez toujours essayer d'entamer une médiation par l'intermédiaire des [services du médiateur](#).

Si le professionnel se trouve à l'étranger, le consommateur peut utiliser la procédure européenne de règlement des petits litiges. La procédure européenne de règlement des petits litiges est une procédure judiciaire simplifiée basée sur un formulaire standardisé disponible dans les [28 langues de l'UE](#). Son objectif est de simplifier et d'accélérer les demandes transfrontalières d'un montant maximal de 5 000 euros. Cette procédure est disponible dans tous les États membres de l'UE, à l'exception du Danemark.

- **Références juridiques :**
 - [Règlement \(CE\) n° 861/2007](#) du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne pour les demandes de faible importance.
 - [Règlement \(UE\) n° 1215/2012](#) du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (refonte) - dit " Bruxelles I ".
- **Comment trouver le tribunal compétent et les coûts nationaux de la procédure ?**
 - Outil pour déterminer le tribunal compétent disponible [ici](#)
 - Outil pour déterminer les coûts nationaux de la procédure disponible [ici](#).
- **Documentation complémentaire** sur cette procédure (Guide pratique pour l'application de la procédure de règlement des petits litiges, Infographie pour les consommateurs, Dépliant pour les professionnels du droit, etc.) disponible [ici](#).

Au niveau national en général

Vous trouverez de plus amples informations sur cette procédure et sur la manière de l'utiliser sur le site Web de l'ECCnet Belgique : [Procédure européenne de règlement des petits litiges - ECC Belgique \(eccbelgie.be\)](#). Vous trouverez également des lettres types sur le site.

6.4. Les autorités publiques

Dans certains cas, les consommateurs peuvent déposer des plaintes auprès des autorités publiques nationales, telles que les autorités chargées du marché ou les régulateurs de secteurs spécifiques. Cependant, toutes les autorités n'acceptent pas les plaintes des consommateurs individuels. Les autorités ne traitent pas non plus les questions de réparation : par exemple, l'autorité peut sanctionner l'entreprise pour pratique déloyale mais ne dit pas si le consommateur a droit à une compensation.

Lorsque l'infraction aux droits des consommateurs est répandue dans plusieurs pays de l'UE, les autorités de ces pays coopèrent et s'entraident pour enquêter par le biais d'un réseau spécial, appelé réseau de coopération en matière de protection des consommateurs.

Pour la Belgique, vous pouvez en effet vous plaindre via le [point de contact du SPF Économie](#). Toutefois, le SPF Économie ne fournira pas de retour d'information individuel sur votre plainte. Vous recevez une première réponse avec une analyse automatique de votre problème sur la base d'un système de réponse automatisé. Néanmoins, il vaut la peine de déposer une plainte. En effet, le nombre de plaintes déposées auprès du secteur économique est un signal important pour la détermination des priorités en matière de poursuites et pour la politique en général.

- **Référence légale :**

[Règlement \(UE\) 2017/2394](#) du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE).

6.5. Organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR) et plateforme de règlement en ligne des litiges (ODR)

Le règlement extrajudiciaire des litiges peut être un moyen efficace pour les consommateurs individuels de résoudre leurs litiges avec les professionnels et d'obtenir réparation. Il existe des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges dans tous les pays de l'UE, et ils ont été créés spécifiquement pour offrir aux consommateurs un moyen facile et abordable de résoudre leurs litiges, afin de leur permettre de régler leurs problèmes plus facilement et à moindre coût.

Organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR)

Définition : Le **règlement extrajudiciaire des litiges (RED)** est un processus extrajudiciaire de résolution des litiges entre un consommateur et un professionnel, avec l'aide d'un organisme de RED.

- **Référence légale :**

[Directive 2013/11/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative aux modes alternatifs de résolution des conflits de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004

et la directive 2009/22/CE. Vous trouverez [ici](#) la liste actuelle des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges disponibles (classés par pays et par secteur).

Transposition de la directive dans le code de la consommation [ici](#).

Pour la Belgique, vous trouverez ici les [coordonnées du Service de Médiation pour le Consommateur](#). Il existe également d'autres médiateurs actifs en Belgique qui interviennent dans des cas spécifiques (par exemple, le médiateur des télécommunications, le médiateur des services financiers, le médiateur des assurances, le médiateur de l'énergie). La liste complète des entités qualifiées pour la résolution extrajudiciaire des litiges est disponible [ici](#).

Si vous ne savez pas à quel service de médiation vous adresser, vous pouvez toujours contacter le service de médiation pour les consommateurs : il sert également de point de contact et vous orientera vers le service de médiation le plus approprié pour votre type de litige.

Plate-forme de résolution des litiges en ligne (ODR)

Définition : La plateforme de résolution en ligne des litiges (la plateforme ODR) est un site web officiel de l'UE géré par la Commission européenne. Son objectif est d'aider les consommateurs et les professionnels à trouver un règlement extrajudiciaire à leurs litiges concernant leurs achats en ligne. La plate-forme ODR est conçue pour faciliter la communication entre les consommateurs, les professionnels et les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges si le consommateur et le professionnel acceptent de l'utiliser.

- **Référence légale :**

[Règlement \(UE\) n° 524/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE. La liste complète des points de contact ODR est disponible [ici](#). Leur rôle est de conseiller les consommateurs, les professionnels et les entités ADR sur le fonctionnement sur la plateforme ODR, et sur les autres possibilités de recours si le litige n'a pas été résolu sur la plateforme.

Au niveau national en général

Point de contact ODR pour la Belgique : [CEC Belgique](#).

6.6. Actions collectives

Lorsque la même pratique illégale ou une pratique illégale similaire concerne un certain nombre de consommateurs, les actions en justice collectives peuvent constituer une solution efficace pour faire respecter les droits des consommateurs.

Définition : "L'action en cessation" est une action en justice intentée par une entité qualifiée afin de faire cesser ou d'interdire les infractions commises par les professionnels qui portent ou peuvent porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs. Les entités qualifiées sont désignées par les pays de l'UE. Certaines d'entre elles peuvent, sous certaines conditions, engager des actions en cessation dans un autre État membre que celui de leur désignation. Vous pouvez trouver la liste de ces entités qualifiées [ici](#).

Référence juridique :

[Directive 2009/22/CE](#) du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (Version codifiée) Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE. La directive 2009/22/CE sera abrogée et remplacée par la directive (UE) 2020/1828, veuillez voir ci-dessous.

Définition : "L'action représentative" est une action visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs qui est introduite par une entité qualifiée en tant que **partie demanderesse au nom des consommateurs** afin de demander une **mesure injonctive, une mesure de réparation, ou les deux**. L'entité qualifiée désigne toute organisation ou tout organisme public représentant les intérêts des consommateurs qui a été désigné par un État membre comme étant qualifié pour intenter des actions représentatives. Les mesures de réparation émises dans le cadre des actions représentatives exigeront d'un professionnel en infraction qu'il fournisse aux consommateurs concernés des réparations telles que l'indemnisation, la réparation, le remplacement, la réduction du prix, la résiliation du contrat ou le remboursement du prix payé, selon le cas et conformément au droit de l'Union ou au droit national. Les **actions représentatives devraient être disponibles dans tous les pays de l'UE à partir du 25 juin 2023**.

Référence juridique :

[Directive \(UE\) 2020/1828](#) du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE).

6.7. Procédures judiciaires ordinaires

Les consommateurs peuvent toujours utiliser les procédures judiciaires nationales, l'accès à la justice étant un droit fondamental. Toutefois, dans la pratique, très peu de consommateurs s'adressent aux tribunaux, car cette procédure est généralement très longue et coûteuse.

7. AUTRES OUTILS INTÉRESSANTS : BASES DE DONNÉES DE LA JURISPRUDENCE DE L'UE

Vous trouverez ci-dessous différents outils pour vous aider à trouver rapidement les affaires pertinentes.

- **La base de données de la Cour de justice européenne (Curia)** disponible dans toutes les langues de l'UE - [ici](#).
- **La base de données Eur-Lex** : la base de données juridique de l'Union européenne : La jurisprudence de l'UE dans toutes les langues officielles de l'UE, y compris la jurisprudence de la période antérieure au 17/06/1997 - [ici](#)
- **La base de données JURIFAST** : cette dernière est gérée par l'Association des Conseils d'Etat et des Juridictions administratives suprêmes de l'Union européenne (ACA Europe), qui contient les arrêts préjudiciels de la Cour de justice européenne, ainsi que les questions préjudicielles pertinentes des tribunaux des Etats membres (cette base de données fonctionne en anglais et en français) - disponible [ici](#).
- **La base de données jurisprudentielle JURE** : cette base de données, créée par la Commission européenne, contient la jurisprudence sur la compétence en matière civile et commerciale et sur la reconnaissance et l'exécution des jugements dans un État autre que celui où le jugement a été rendu. Elle comprend la jurisprudence sur les conventions internationales pertinentes (c'est-à-dire la Convention de Bruxelles de 1968, la Convention de Lugano de 1988 ainsi que la jurisprudence de l'UE et des États membres) - disponible [ici](#).



Ce document a été réalisé dans le cadre d'un contrat de service avec la Commission européenne. Son contenu ne représente que le point de vue de son auteur et relève de sa seule responsabilité. La Commission européenne n'accepte aucune responsabilité quant à l'usage qui pourrait être fait des informations qu'il contient.